



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800854-55.2022.8.19.0043

APELANTE: CONTA SIMPLES SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS LTDA

APELADO: INSTITUTO DOS FRADES DE EMAUS

RELATORA: DES. DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE VALORES SUBTRAÍDOS DE CONTA CORRENTE POR MEIO DE TRANSFERÊNCIAS ELETRÔNICAS NÃO AUTORIZADAS, E REJEITOU O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. A RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES É DE CONSUMO, SENDO APLICÁVEL O CDC, DIANTE DA VULNERABILIDADE TÉCNICA E INFORMACIONAL DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIAS IMPUGNADAS QUE OCORRERAM EM VALORES ELEVADOS E CURTO ESPAÇO DE TEMPO, ZERANDO O SALDO DA CONTA, O QUE DEVERIA TER SIDO DETECTADO PELO SISTEMA DE



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO, TAMPOUCO DE PARTICIPAÇÃO DO AUTOR NAS TRANSAÇÕES, AFASTANDO-SE A TESE DE FORTUITO EXTERNO E DE CULPA CONCORRENTE. A FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO CARACTERIZA DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, IMPONDO O DEVER DE RESSARCIR OS VALORES SUBTRAÍDOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. NÃO DEMONSTRADA VIOLAÇÃO À HONRA OBJETIVA, REPUTAÇÃO, BOM NOME OU CREDIBILIDADE DA PESSOA JURÍDICA. POR SUA VEZ, HAVENDO SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, IMPÕE-SE A REDISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, NOS TERMOS DO ART. 86 DO CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0800854-55.2022.8.19.0043, em que figura como apelante **CONTA SIMPLES SOLUCOES DE PAGAMENTOS LTDA** e apelado **INSTITUTO DOS FRADES DE EMAUS**



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em **julgar** o recurso, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por **CONTA SIMPLES SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS LTDA**, em face da sentença proferida pelo juízo da Vara Única da Comarca de Pirai nos autos da ação proposta pelo **INSTITUTO DOS FRADES DE EMAUS**, objetivando a condenação da parte ré ao ressarcimento do valor subtraído de conta corrente de sua titularidade, bem como indenização por dano moral.

A petição inicial narra que foi promovida a abertura de conta bancária em 14 de julho de 2022, mediante envio de documentação pelo aplicativo, e que em 27 de agosto de 2022, ao tentar acessar o aplicativo virtual para obter extrato bancário, seguiu todos os procedimentos de segurança indicados pelo sistema, incluindo fornecimento de e-mail, senha, token e código recebido por e-mail.



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

Contudo, ao acessar a conta, teria percebido que outra pessoa já estava utilizando o sistema, tendo sido criado um perfil de administrador e, em seguida, realizadas duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 62.024,84 e R\$ 459,79, para terceiros desconhecidos, zerando o saldo da conta.

Afirma que não forneceu dados a terceiros, não autorizou a criação de novo perfil e que ao comunicar o ocorrido à instituição financeira, não obteve solução, destacando que o sistema permitiu a transferência de valores elevados sem confirmação adicional, o que caracteriza falha grave de segurança.

A sentença (id. 194995185) julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a parte ré à restituição do valor de R\$62.484,63, corrigido e acrescido de juros, rejeitando o pedido de indenização por dano moral. O juízo *a quo* entendeu que as transações bancárias impugnadas, realizadas em curto intervalo de tempo e que resultaram no saldo zerado da conta, deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pela instituição financeira.

Aplicou o Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança do serviço prestado, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, considerando, ainda, que não houve fato exclusivo da vítima ou de terceiro a afastar a responsabilidade da ré, sendo a falha sistêmica determinante para a ocorrência da fraude.



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

Por outro lado, entendeu que não restou comprovado prejuízo à honra objetiva da pessoa jurídica, afastando o pedido de indenização por dano moral.

A parte ré interpôs recurso de apelação (id. 265814410), alegando, em preliminar, a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, sob o argumento de que a relação entre as partes é empresarial, inexistindo demonstração de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

No mérito, afirma que não houve falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas com credenciais legítimas, mediante autenticação regular, sem qualquer invasão sistêmica ou quebra de segurança, sendo certo que o evento decorreu de culpa exclusiva do usuário, que teria fornecido dados em ambiente externo à instituição, caracterizando fortuito externo.

Defende que não há nexo causal entre sua conduta e o dano alegado, sendo indevida a condenação ao ressarcimento dos valores. Subsidiariamente, requer a redução proporcional da condenação, caso reconhecida culpa concorrente, e a inversão do ônus sucumbencial.

Contrarrazões apresentadas ao id. 286539826, defendendo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a existência de falha na segurança do serviço prestado, ressaltando que o sistema



permitiu transferências atípicas sem bloqueio cautelar, em desacordo com a regulação do Banco Central, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima.

É o Relatório.

VOTO

De início, saliento que o recurso interposto é tempestivo e que estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual dele se conhece. (id. 284202602)

A controvérsia recursal cinge-se a verificar: *(i)* a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica estabelecida entre as partes; *(ii)* a existência, ou não, de falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes das transferências eletrônicas impugnadas; *(iii)* a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, capaz de romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar; e, subsidiariamente, *(iv)* a eventual configuração de culpa concorrente da parte autora, com a consequente redução proporcional da condenação, bem como a necessidade de redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Inicialmente, deve ser afastada a alegação de inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

A parte autora enquadra-se no conceito de consumidor por ser destinatária final dos serviços financeiros prestados pela ré, utilizando a conta bancária e os meios de pagamento disponibilizados pela instituição.

Além disso, é evidente sua vulnerabilidade técnica e informacional em relação à instituição financeira, que detém o controle dos sistemas de segurança e dos mecanismos de prevenção a fraudes. Desse modo, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do CDC.

Nesse contexto, respondendo o fornecedor, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao consumidor, na forma do art. 14 do CDC, somente se eximindo de tal responsabilidade em se comprovando qualquer das excludentes elencadas no parágrafo 3º do aludido dispositivo legal.

O ponto central da controvérsia reside na verificação da responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas realizadas na conta do autor, bem como na existência de dano material e moral.

A parte agravante nega falha na prestação do serviço, ao argumento de que as operações foram realizadas mediante autenticação regular, com login, senha e token enviados ao e-mail cadastrado, e que eventual fraude teria ocorrido por culpa exclusiva do usuário, em ambiente externo ao controle da instituição.



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

Contudo, os documentos juntados aos autos demonstram que as transferências contestadas foram realizadas em valores elevados e em curto espaço de tempo, zerando o saldo da conta, circunstância que foge ao padrão de movimentação do usuário e deveria ter sido detectada pelo sistema de segurança da instituição financeira.

Pela teoria do risco do empreendimento todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprionexo causal, enunciadas no § 3º do art. 14, do CDC: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Desse modo, o risco do empreendimento é inerente à atividade bancária, competindo à instituição financeira adotar medidas de segurança capazes de prevenir fraudes e proteger o patrimônio dos clientes. A omissão em fazê-lo caracteriza defeito no serviço, ensejando a obrigação de ressarcir os valores subtraídos.

Oportuno salientar que o eventual fornecimento de dados assume pouca importância para a responsabilização do banco, por não ter este proporcionado a segurança esperada dos



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

seus serviços. Além do mais, não há nos autos qualquer indício de que as transações tenham sido realizadas com a participação do autor, e que os terceiros beneficiários das transações impugnadas tenham com ele qualquer relação.

Assim, não restou configurado qualquer fato exclusivo da vítima ou de terceiro que afaste a responsabilização dos réus apelantes pela sucessão de eventos do qual o autor foi vítima, haja vista que a falha na segurança dos demandados foi decisiva para viabilizar a fraude, o que afasta, igualmente, a tese de culpa concorrente.

Consoante entendimento do STJ na Súmula 479, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Induvidosa, portanto, a omissão do demandado que permitiu a realização das operações financeiras por terceiro fraudador, restando configurada a indispensável relação de causalidade entre os prejuízos sofridos e a conduta omissiva do réu, impondo-se, pois, o dever de indenizar.

Verifica-se, contudo, que a sentença merece reparo quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais.

Isso porque o pedido da parte autora continha dois itens, quais sejam: o ressarcimento dos valores indevidamente transferidos e a condenação da ré ao pagamento de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado

danos morais, tendo obtido êxito apenas em relação ao primeiro pleito.

Desse modo, ambas as partes decaíram de parcela relevante de suas pretensões, caracterizando hipótese de sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Assim, impõe-se a redistribuição proporcional das despesas processuais e dos honorários advocatícios, observada a extensão do decaimento de cada litigante, porquanto a procedência parcial da demanda afasta a imputação integral dos encargos sucumbenciais a apenas uma das partes.

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso**, exclusivamente para reconhecer a sucumbência recíproca e condenar cada uma das partes ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) das custas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, vedada a compensação, na forma do artigo 85, §14, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

DES. DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO

Relatora